

<https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-338-29>

УДК 346.5

ВАСЮТА Вікторія

Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

<https://orcid.org/0000-0002-7469-3968>

e-mail: vasuta_v_b@meta.ua

СМЕЦЬ Вячеслав

Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

МАЛЕНКО Вікторія

Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЯК КЛЮЧОВИЙ АСПЕКТ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ УКРАЇНИ

Дослідження присвячено ключовим аспектам захисту прав споживачів як важливої складової соціально-економічного розвитку держави. Розглянуто історичні етапи формування системи захисту споживачів у світі та в Україні. Особливу увагу приділено сучасному стану захисту прав споживачів в Україні, зокрема правовим реформам і застосуванню міжнародного досвіду. Виявлено основні проблеми у цій сфері. У статті підкреслюється важливість удосконалення правового регулювання, розширення контролю за якістю продукції й координації між державними органами, громадськими організаціями і споживачами. Висвітлено перспективи впровадження міжнародних практик для підвищення стандартів захисту споживачів та поліпшення якості життя громадян. Акцентовано увагу на важливості впровадження міжнародного досвіду в національну практику для розбудови дієвої системи захисту прав споживачів, а також на викликах, пов'язаних із порушеннями прав громадян та шлюбом інформаційної підтримки.

Ключові слова: споживач, права споживачів, міжнародний досвід, законодавство, якість товарів, реформування.

VASIUTA Viktoriia, YEMETS Viacheslav, MALENKO Viktoriia

National University «Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic»

CONSUMER PROTECTION AS A KEY ASPECT OF UKRAINE'S SOCIO-ECONOMIC DEVELOPMENT

The study focuses on the key aspects of consumer protection as an important component of the socio-economic development of the state. The historical stages of the formation of the consumer protection system in the world and in Ukraine, starting from medieval norms and ending with modern international initiatives, in particular the UN Guidelines on Consumer Protection OF THE UNITED NATIONS. Particular attention is paid to the current state of consumer protection in Ukraine, including legal reforms and the application of international experience. The author identifies the main problems in this area: violation of requirements for the quality of goods and services, lack of reliable information about products, sale of dangerous or expired products. The mechanisms for ensuring consumer rights, including legislative innovations, e-commerce, information support and mechanisms for resolving consumer disputes, are considered. International practice in this area provides important recommendations and standards that contribute to the improvement of legislation and practical measures to protect the interests of consumers. Ukraine, like many other countries, is actively applying international experience to improve national regulations and enhance the effectiveness of protecting the rights of its citizens. The article emphasizes the importance of improving legal regulation, expanding product quality control and coordination between government agencies, NGOs and consumers. The author highlights the prospects for implementing international practices to raise consumer protection standards and improve the quality of life of citizens. The author emphasizes the importance of introducing international experience into national practice to build an effective consumer protection system, as well as the challenges associated with violations of citizens' rights and the lack of information support.

Key words: consumer, consumer rights, international experience, legislation, quality of goods, reforming

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Захист прав споживачів є центральним аспектом забезпечення їхніх законних інтересів, проте на практиці часто трапляються ситуації, коли ці права порушуються. За наявності відповідної нормативно-правової бази та регулюючих механізмів, громадяни й надалі стикаються з низькими труднощами, серед яких низький рівень інформованості, незадовільний стан товарів і послуг, труднощі в регулюванні конфліктів із постачальниками, а також недостатній контроль за стандартами якості продукції на ринку. Можливість підвищення рівня обізнаності громадян, стимулювання вдосконалення якості товарів і послуг, забезпечення ефективних засобів вирішення спірних ситуацій та зміцнення системи моніторингу є ключовими завданнями в процесі вдосконалення механізмів захисту прав споживачів.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Огляд сучасних досліджень і публікацій показує, що окремі аспекти впровадження міжнародного досвіду у сфері захисту прав споживачів в Україні висвітлювалися в роботах таких науковців, як: О. Бурлака, Т. Буряк, Н. Д'ячкова, Л. Менів, М. Хоменко, Н. Коробцова, С. Юзифович, Н. Астапова та інші.

ВИДЛЕННЯ НЕВИРШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ СТАТТЯ

Попри наявність законодавчих норм наразі в Україні часто трапляються випадки порушення прав споживачів. Причиною є низька якість окремих товарів і послуг, недостатня інформованість населення тощо.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою цього дослідження є аналіз міжнародного досвіду забезпечення прав споживачів та можливість його застосування в Україні.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

У сучасному суспільстві забезпечення прав споживачів є одним із основних чинників соціально-економічного розвитку країни. Міжнародна практика в цій галузі надає змістовні рекомендації та підходи, що сприяють вдосконаленню законодавства і практичних заходів щодо захисту інтересів споживачів. Україна, як і чимало інших держав, активно впроваджує міжнародний досвід для покращення національних норм та захисту прав своїх громадян.

В останні роки в Україні питання захисту прав споживачів набуло особливої актуальності, адже якість товарів і послуг безпосередньо впливає на здоров'я та безпеку громадян. За даними Держпродспоживслужби України, була проведена масштабна перевірка організацій з метою оцінки виконання норм законодавства щодо безпечності харчових продуктів і забезпечення прав споживачів [1]. Підсумки аудиту продемонстрували високий рівень порушень, серед яких була фіксована нестача важливої, доступної та достовірної інформації про товар або його постачальника, що становило значну частину всіх зафіксованих випадків. Інші суттєві порушення включали реалізацію прострочених товарів, відмову в задоволенні прав споживачів, продажу товарів, які не відповідають встановленим стандартам.

Крім того, було виявлено перешкоджання роботі посадових осіб, які здійснюють перевірку якості продукції, порушення умов договорів між споживачами і виконавцями, а також випадки обмеження реалізації прав споживачів. Усі ці факти свідчать про потребу в посиленні контролю та вдосконаленні механізмів правового захисту споживачів. На основі міжнародного досвіду Україна прагне вдосконалити національне законодавство, аби забезпечити ефективніший захист прав громадян і підвищити стандарти якості товарів, послуг на ринку [1].

Державний захист прав громадян, зокрема прав споживачів, має глибоке коріння і є невід'ємною частиною історії розвитку суспільства. Споживачі відіграють провідну роль в економічній та ринковій системах, а їх інтереси часто стикаються з інтересами виробників, постачальників і продавців. У цих умовах держава виступає як третя сторона, яка прагне врегулювати протиріччя, що виникають між учасниками ринку, забезпечуючи захист прав громадян [2].

У різні епохи існували різні підходи до контролю за якістю та безпекою товарів через державне втручання. Наприклад, в Австрії продавці, які намагалися збувати розведене або зіпсоване молоко, підлягали суворим покаранням, змушуючи їх споживати власний товар. У середньовічній Німеччині за підробку популярних товарів, таких як пиво, передбачалися жорстокі заходи – аж до смертної кари. У 1200 році англійський король Іоанн Безземельний ввів покарання для тих, хто обманював покупців на ринку під час зважування товарів. А вже в 1215 році він затвердив Велику хартію вольностей – документ, який став основою для захисту прав людини і заклав фундамент принципів соціальної справедливості [2].

У період правління Петра I було запроваджено низку указів, які регулювали торгівлю продуктами харчування на міських ринках. Сенатський указ від вересня 1713 року встановлював, що у м'ясних крамницях дозволялося забивати та продавати тільки здорову худобу, а торгівля хворим м'ясом була заборонена. Контроль за м'ясниками доручався чиновникам, які мали ретельно наглядати, щоб правила не порушувалися. Указ від 1718 року посилив вимоги до якості їжі, забороняючи продаж "нездорових" продуктів та передбачаючи жорсткі покарання: від биття батогами для першого порушника до каторжних робіт і навіть смертної кари для третіх. Поліції було доручено контролювати якість продуктів та їх ціни на ринках. Сенатський указ 1756 року чітко визначав обов'язки поліції щодо перевірок і нагляду за дотриманням правил торгівлі та встановлених цін [3].

З початком радянської влади, коли виробництво товарів стало державною монополією, закони про захист прав споживачів фактично відсутні. Шахрайство під час продажу, а саме. обважування, обмірювання й обрахування покупців переслідувалося настільки суворо, що підпадало під кримінальне покарання.

У цей же час в розвинених країнах світу уряди активно запроваджували різноманітні заходи для обмеження зловживань з боку виробників і продавців [2]. Система контролю за якістю продукції ставала дедалі складнішою і охоплювала широке коло питань, забезпечуючи захист прав споживачів на новому рівні.

У 1879 році в Німеччині законодавство запровадило правовий захист харчових продуктів, іграшок, фарб, посуду й інших товарів. Суворі санкції накладалися за фальсифікацію продукції і порушення правил торгівлі, включаючи штрафи та арешти.

У США прийняли низку законів, що стосувалися якості продуктів, ліків і м'ясних виробів, створили Федеральну торгову комісію й антимонопольне законодавство. Їх приклад наслідували Канада, Франція, Швеція та інші країни. Законодавчі акти того часу продовжують діяти й досі.

У 1912 році у Франції споживчі товариства об'єдналися у Національний союз кооперативів, а закон про фальсифікацію продукції та послуг став значним кроком у захисті прав споживачів. Згодом, у 1936 році в США створили Союз споживачів, який став орієнтиром об'єднання для подібних органів у світі.

У 1948 році Генеральна асамблея ООН прийняла «Загальну декларацію прав людини», що сприяло утворенню національних організацій споживачів у різних країнах. Споживчі організації з'явилися у Франції, Німеччині, Великобританії та Канаді, а в 1960 році рух споживачів вийшов на міжнародний рівень із заснуванням Міжнародної організації споживчих товариств (нині Всесвітня організація споживачів) з резиденцією в Лондоні. У Європі з 1962 року функціонує Європейське бюро споживачів у Брюсселі.

15 березня 1961 року президент США Джон Кеннеді оголосив про введення «Чотирьох прав споживачів»: на безпеку, на отримання достовірної інформації, на висловлення своєї думки та на захист своїх прав у судовому порядку. З часом до цього списку додали право на компенсацію, право на освіту споживачів, забезпечення основних потреб і на здорове навколишнє середовище.

У 1970–1980-х роках багато країн створили державні структури для захисту прав споживачів, а у 1983 році 15 березня стало Всесвітнім днем захисту прав споживачів. У 1985 році ООН затвердила «Керівні принципи захисту прав споживачів», які згодом підписала й Україна.

В Україні споживчий рух бере початок із 1866 року, коли було засновано перші споживчі товариства. У 1991 році був прийнятий Закон «Про захист прав споживачів», а згодом створені державні органи для контролю якості товарів і гарантування прав споживачів. У 2014 році їх реорганізували в Держслужбу з питань безпечності харчових продуктів та охорони інтересів споживачів [2].

Основними причинами порушень прав споживачів є недоліки у правовому регулюванні, корупція в державних структурах, які контролюють виконання законодавства про захист споживчих прав, відсутність ефективного механізму охорони, недостатня інформаційна та правова підтримка населення щодо норм законодавства, а також недостатні умови для реалізації громадянами своїх законних прав в Україні [4].

Одним з найчастіших порушень є обмеження права споживачів на інформацію про продукцію, що створює потребу в чіткому визначенні обсягу інформації про товар, зокрема щодо ціни, безпеки та якості. Це право закріплено в законодавстві, зокрема в статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів», яка передбачає право споживача на повну, доступну, правдиву та своєчасну інформацію про продукцію для обґрунтованого вибору. Цивільний кодекс України також зобов'язує продавців надавати покупцям необхідну інформацію, що відповідає вимогам законодавства [5].

Проте відсутність чіткого тлумачення понять «необхідна, доступна, достовірна та своєчасна інформація» ускладнює захист прав споживачів, тому важливо доповнити Закон «Про захист прав споживачів» роз'ясненням цих термінів [6].

В останні роки було проведено низку реформ, спрямованих на посилення захисту інтересів споживачів в Україні, зокрема через удосконалення законодавства. Серед важливих кроків стало ухвалення нової редакції Закону України «Про захист прав споживачів», яка замінила застарілу норму, що діяла з 1991 року [6].

Новий закон зосереджується на кількох суттєвих аспектах. По-перше, оновлюються норми, що стосуються гарантійного обслуговування товарів, це дозволяє споживачам захищати свої права при покупках товарів неналежної якості. По-друге, закон встановлює вимоги щодо прозорості в електронній торгівлі, що вкрай важливо в умовах розвитку онлайн-торгівлі. Також закон передбачає нові механізми збереження прав покупців в інших сферах, таких як обіг харчової продукції та продаж товарів через договори поставки.

На міжнародному рівні країни з розвинутою системою правового захисту споживачів застосовують ряд інструментів для забезпечення високих стандартів, зокрема, застосовують моніторинг реклами, тести «таємних покупок» і механізми для швидкого вирішення споживчих спорів. В Україні також спостерігається поступове застосування цих підходів, що є істотним кроком для підвищення ефективності національної системи захисту прав споживачів [7].

Окрім того, нашою державою активно застосовуються міжнародні практики в галузі інформаційної підтримки споживачів. В Україні активно розвиваються спеціалізовані онлайн-платформи, що надають користувачам доступ до відгуків про товари та послуги, а також пропонують порівняння цін і якості. Такі ресурси допомагають споживачам приймати обґрунтовані рішення, порівнюючи різні варіанти. Разом з тим проводяться інформаційні кампанії, мета яких – підвищити обізнаність громадян про їхні права та доступні способи захисту, що сприяє кращому інформуванню населення щодо своїх прав у споживчій сфері.

Таким чином, можна стверджувати, що наразі в Україні відбуваються значні зміни, спрямовані на вдосконалення механізмів захисту прав споживачів, що відповідають сучасним вимогам. Ці ініціативи сприяють підвищенню прозорості й ефективності в сфері споживчих прав, покращуючи рівень обізнаності громадян і забезпечуючи справедливе вирішення суперечок між споживачами та постачальниками товарів і послуг.

Важливо зазначити, що механізми вирішення спорів є основою системи захисту прав споживачів. Вони забезпечують розробку зручних і результативних способів для врегулювання конфліктів між споживачами та постачальниками товарів чи послуг. На міжнародному рівні ці механізми можуть охоплювати судові процедури, альтернативні методи, такі як медіація чи арбітраж, а також спеціальні інстанції або комісії для вирішення споживчих спорів [8]. Подібні механізми також використовуються і в Україні. Такі методи служать оперативному і продуктивному вирішенню суперечок, забезпечуючи справедливість й задоволення інтересів обох учасників.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Україна активно співпрацює з міжнародними організаціями та іншими країнами для впровадження передового досвіду в сфері підтримки прав споживачів. Це є важливим кроком для підвищення рівня захисту споживачів і поліпшення якості товарів, послуг на ринку. Однак, забезпечення ефективного гарантування прав покупців є складним і багатогранним процесом, що вимагає комплексного підходу й активної співпраці різних учасників: державних органів, громадських організацій та самих споживачів. Впровадження міжнародного досвіду дозволяє Україні покращувати систему правової охорони споживачів і сприяє покращенню якості життя громадян. Проте для досягнення цих цілей необхідно продовжувати удосконалювати законодавство та посилювати контроль за виробництвом, продажем продукції, що відкриває можливості для подальших кроків і заходів.

Література

1. Інформація щодо діяльності територіальних органів Департаменту захисту споживачів Держпродспоживслужби у сфері захисту прав споживачів за 2016 рік. URL: <https://dpss.gov.ua/storage/app/sites/12/uploaded-files/%D0%97%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2/zvit-pro-zdiysnennya-derzhavnogo-kontrolyu-za-2017-rik-poslugi.pdf> (дата звернення: 27.11.2024)
2. Історія та міжнародний досвід захисту прав споживачів. URL: <https://dpssko.gov.ua/blog/2017/03/15/%D1%96%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D1%8F-%D1%82%D0%B0-%D0%BC%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%B9-%D0%B4%D0%BE%D1%81%D0%B2%D1%96%D0%B4-%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82/> (дата звернення: 27.11.2024)
3. Зверева О. Забезпечення міжгалузевої взаємодії правових норм з метою захисту прав споживачів. *Право України*. 2008. №6. С. 19-22.
4. Амеліна А.С. Проблемні питання в сфері захисту прав споживачів. *Актуальні питання захисту прав споживачів*. Матеріали Всеукраїнського круглого столу, м. Ірпінь, 20 грудня 2018 року. Ірпінь: Університет ДФС України. 2019. С.8-12. URL: https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A_2019-1-2.pdf
5. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-IV. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua> (дата звернення: 27.11.2024)
6. Бурлака О. С. Захист прав споживачів в умовах воєнного стану в Україні. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2022. № 3. С.28-33. URL: <https://doi.org/10.32782/392292>
7. Юзифович Є. Є., Астапова Н. Л. Досвід зарубіжних країн у сфері надання послуг. *Право та державне управління*. 2016. № 3. С. 130-136.
8. Реформа захисту прав споживачів: що змінить новий євроінтеграційний Закон? URL: https://biz.ligazakon.net/analytics/220683_reforma-zakhistu-prav-spozhyvachv-shcho-zmnit-noviy-vrontegratsyniy-zakon (дата звернення: 27.11.2024)

References

1. Informatsiya shchodo diyal'nosti terytorial'nykh orhaniv Departamentu zakhystu spozhyvachiv Derzhprodspozhyvsluzhby u sferi zakhystu prav spozhyvachiv za 2016 rik. Available at: <https://dpss.gov.ua/storage/app/sites/12/uploaded-files/%D0%97%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2/zvit-pro-zdiysnennya-derzhavnogo-kontrolyu-za-2017-rik-poslugi.pdf> (accessed:27 November 2024)
2. Istoriya ta mizhnarodnyy dosvid zakhystu prav spozhyvachiv. Available at: <https://dpssko.gov.ua/blog/2017/03/15/%D1%96%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D1%8F-%D1%82%D0%B0-%D0%BC%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%B9-%D0%B4%D0%BE%D1%81%D0%B2%D1%96%D0%B4-%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82/> (accessed:27 November 2024)
3. Zvyeryeva O. (2008) Zabezpechennya mizhhaluzevoyi vzayemodiyi pravovykh norm z metoyu zakhystu prav spozhyvachiv [Ensuring cross-sectoral interaction of legal norms to protect consumer rights] *Pravo Ukrainy*, no.6. pp. 19-22.
4. Amelina A.S. (2019) Problemnii pytannya v sferi zakhystu prav spozhyvachiv [Problematic issues in the field of consumer protection] *Aktual'ni pytannya zakhystu prav spozhyvachiv* [Current issues of consumer protection] Materialy Vseukrayins'koho kruhloho stolu,

-
- m. Irpin', 20 hrudnya 2018 roku. Irpin': Universytet DFS Ukrayiny. pp.8-12. Available at: https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A_2019-1-2.pdf
5. Tsyvil'nyy kodeks Ukrayiny vid 16 sichnya 2003 r. № 435-IV. Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua> (accessed:27 November 2024)
6. Burlaka O. S. (2022) Zakhyst prav spozhyvachiv v umovakh voyennoho stanu v Ukraini [Consumer rights protection under martial law in Ukraine] *Aktual'ni problemy vitchyznyanoi yurysprudentsiyi*, no 3, pp.28-33. Available at: http://apn.dnu.in.ua/3_2022/5.pdf
7. Yuzyfovych Ye. Ye., Astapova N. L. (2016) Dosvid zarubizhnykh krayin u sferi nadannya posluh [Experience of foreign countries in the field of service provision] *Pravo ta derzhavne upravlinnya*, no.3 pp. 130-136.
8. Reforma zakhystu prav spozhyvachiv: shcho zminyt' novyy yevrointegratsiynyy Zakon? Available at: https://biz.ligazakon.net/analytics/220683_reforma-zakhystu-prav-spozhyvachv-shcho-zmnyt-noviy-vrointegratsiyniy-zakon (accessed:27 November 2024)